



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/07/17 al 30/09/17

N°	Operación, Servicio o Producto ₁	Motivo del Reclamo ₂	Reclamos Absueltos ₃		Reclamos en Tramite	Tiempo promedio de absolución ₄ (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1	04	999	1			18
2	09	02	1			27
3	97	06		1		15
4	97	999	1			14
5	97	999	1			19
6	999	999	1			24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅			6			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			40,744			

Denominación Código SBS:

Código SBS 04: Cuenta CTS.

Motivo SBS 999: Bloqueo cuenta CTS.

Denominación Código SBS:

Código SBS 09: Créditos de Consumo.

Motivo SBS 02: Inadecuada o insuficiente información Sobre Operaciones, productos y servicios.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 06: Transacciones no procesadas/mal realizadas.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 999: No se le atendió con préstamo solicitado.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 999: Mala atención de asesor con cliente de caja Sipán.

Denominación Código SBS:

Código SBS 999: Cobranza.

Motivo SBS 999: Cobranza por deuda que no tengo.

En el trimestre materia del informe se ha atendido 06 reclamos.